

COMPROMISO N° 1

La primera audiencia de conciliación se realizará antes de los treinta y un (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud que no haya sido observada

INDICADOR

Días calendario para la realización de la primera audiencia de conciliación

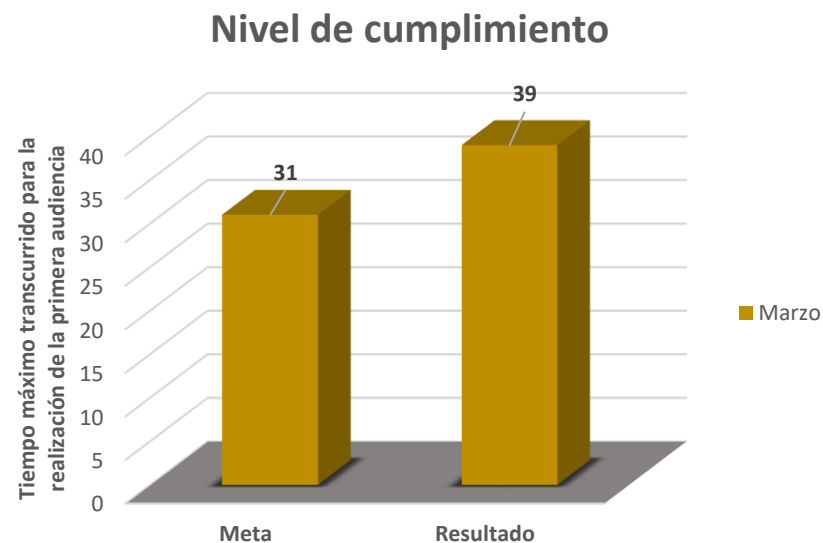
META

Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

RESULTADO

39 DÍAS

En el mes de marzo continúan las audiencias presenciales de forma parcial respetando las medidas de bioseguridad. No se pudo cumplir lo establecido en el compromiso debido a que por inicio de la pandemia del covid-19, el área de notificaciones recepciona las cédulas una vez por semana, por ello se obtuvo como resultado que una audiencia tenga la fecha de programación de 39 días calendarios contados a partir de la presentación de la solicitud por mesa de partes. Se pide las disculpas del caso a los usuarios por el incumplimiento del presente compromiso. Se tendrá en cuenta esta modalidad de recepción del área de notificaciones para la actualización de la Carta de Servicio.



COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel de satisfacción global del servicio de conciliación mayor o igual al 80%, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas

INDICADOR

Porcentaje de satisfacción global del usuario

META

≥80%

RESULTADO

97%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 52

La encuesta realizada a los usuarios de las audiencias presenciales llevadas a cabo, está orientada a evaluar la claridad de la explicación brindada por el conciliador, el trato respetuoso por parte de este y la puntualidad del llamado de la audiencia.

Nivel de satisfacción

